

话费尚有余额却被停机,客服表示号码存在电诈风险

## 消费者遭遇“保护性”停机,想要复机“有点难”

律师表示,运营商应畅通办理复机的线上渠道,提高电诈风险判定的准确性

本报北京3月18日电 (记者时斓)“我的号码无故被停机后,想要复机却被告知只能回号码归属地营业厅办理。回呢,时间和交通成本不小;不回呢,电话、短信都收不到。”今天,北京消费者陈女士告诉记者,自己因为一张归属地为陕西的手机卡被无故停机而感到糟心。

陈女士向记者反映,她的手机是双卡双待,在陕西老家办的手机卡用得不多,于是选择了保号,结果在尚有60多元话费的情况下被无故停机。由于收不到验证码,导致该手机号绑定的一些平台账号无法登录。

陈女士向客服人员询问停机的原因,被告知号码有电信诈骗风险。“我只

是几个月没有用这个手机号,怎么就有电诈风险了呢?而且要想复机无法在北京办理,只能回陕西,也没法线上办理,这太不合理了!”陈女士感到不解。

无奈之下,陈女士选择了投诉。经过几轮投诉,运营商终于答应可以线上办理,然而复机材料又让陈女士犯了难。在她向记者提供的复机材料要求中,记者看到,若想复机,陈女士需要手持身份证件拍摄视频,并提供手机卡背面照片、用户承诺书等证明材料。“问题是发来这些要求的是一个私人邮箱,我不敢把我的材料发给这个私人邮箱啊!”陈女士有些担忧。

在社交平台上,也有一些消费者表示有类似经历,即号码并未存在异常操

作,却被“保护性”停机,导致错过招聘通知、漏接医院电话等。而对于复机,有用户通过人脸识别等方式在线成功办理,也有用户被告知必须回到号码归属地营业厅线下办理,即便是同一家运营商,处理办法也不尽相同。

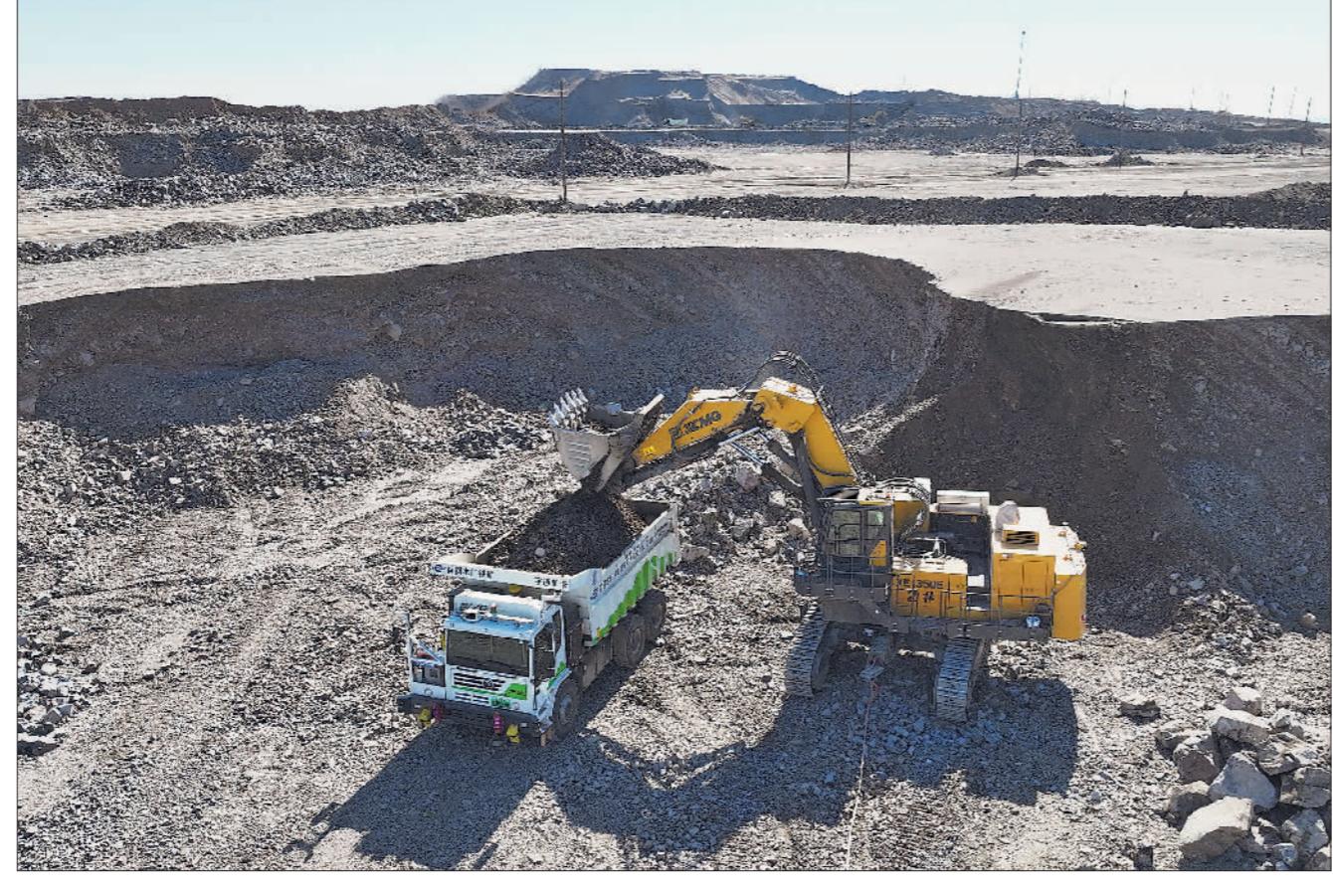
北京星竹律师事务所合伙人郝旭东表示,根据《中华人民共和国电信条例》,电信业务经营者在电信服务中不得无正当理由拒绝、拖延或者中止对电信用户的电信服务。他认为,在消费者提出复机要求后,运营商应当积极处理,在核实相关信息后履行复机义务,充分保障消费者的知情权、公平交易权。对于手机号码电信诈骗风险的判定,运营商应不

断完善系统的准确性。

“要求消费者在号码归属地营业厅线下办理复机不仅效率低,也会给消费者带来不便。并且陈女士已经得到答复可以线上办理,证明这是完全可实现的,运营商应当畅通线上渠道,满足消费者的合理需求。”郝旭东说。

而对于使用私人邮箱办理相关业务,郝旭东表示:“这显然存在个人信息泄露风险,公事不应私办,运营商可以采用更加安全的方式办理相关业务。”

目前,由于未向上述私人邮箱提供个人信息,陈女士的号码依旧处于停机状态。“好多平台都重新注册了账号。”陈女士无奈地说。



## 科技赋能矿山转型

3月18日,河北省迁安市首钢矿业水厂铁矿的电动无人驾驶矿卡停在采矿界面装矿石(无人机照片)。

近日,水厂铁矿引进的电动无人驾驶矿卡在建材产线实现规模化应用,运输实现了自动化、智能化、低碳化。新华社记者 杨世亮 摄

## 国开行今年前2个月发放交通领域基础设施贷款835亿元

据新华社北京3月18日电 (记者张千千)记者18日从国家开发银行获悉,国开行年初围绕机场、铁路、公路等重点领域靠前发力,今年前2个月发放交通领域基础设施贷款835亿元。

据介绍,今年以来,国开行紧扣加快建设交通强国战略部署和降低全社会物流成本要求,印发工作方案,深化与国家部委和地方政府的合作,加强总分行联动,加大对重点领域、重点客户、重点项目的调研力度,创新融资模式机制,支持枢纽机场改扩建,“八纵八横”高铁网主通道及区域联络线、国家综合立体交通网主骨架建设等,为交通运输高质量发展提供金融支撑。

## 北京地区最大专业电竞场馆投用

本报讯 (记者徐新星)近日,北京市朝阳公园奥运沙滩排球场馆城市更新改造项目——“微博in”电竞馆内,一场王者荣耀春季赛电竞赛事激战正酣,标志着目前北京地区最大专业电竞场馆投入使用。

据悉,该场馆总建筑面积约4.2万平方米,由中建二局在2008年北京夏季奥运会沙滩排球场馆的基础上更新改造而成。该场馆商业配套部分预计在今年6月投入运营,将聚焦次元文化,引入头部IP及品牌,聚合二次元零售、VR空间、娱乐体验及快闪空间等打造主题新消费场景,推动电竞产业和次元文化融合发展。

## 《公平竞争审查条例实施办法》发布

本报北京3月18日电 (记者姜婧)为深入贯彻落实《公平竞争审查条例》(以下简称《条例》),加强公平竞争审查刚性约束,维护公平竞争市场秩序,加快推进全国统一大市场建设,近日,市场监管总局发布《公平竞争审查条例实施办法》(以下简称实施办法),旨在细化《条例》的相关规定举措。

实施办法共48条,在《条例》框架下,细化完善了公平竞争审查总体要求、部门职责、审查标准、审查机制、审查程序以及

监督保障措施等,将于4月20日正式施行。实施办法细化了审查标准,将《条例》规定的限制或者变相限制市场准入和退出、限制商品要素自由流动、影响生产经营成本、影响生产经营行为等4个方面的审查标准细化为66项具体情形,便于各级市场监管部门和政策措施起草单位准确理解、规范适用;明确例外规定中“没有对公平竞争影响更大的替代方案”“合理实施期限”等概念的含义,防止例外规定被滥用,损害市场竞争。

实施办法健全了审查机制,对起草单位开展公平竞争审查的程序和内容提出具体要求,明确听取利害关系人意见的方式和范围等;细化由市场监管部门会同起草单位开展公平竞争审查的政策措施范围和工作程序。

市场监管总局有关负责人表示,将积极部署开展公平竞争审查能力提升行动,严格开展政策措施公平竞争审查,从源头上制止妨碍全国统一大市场和公平竞争的各种规定和做法。

## 网购“虚假发货”缘何屡屡发生?

新华社记者 王宁

在当今互联网时代,网购已成为人们重要的生活方式。然而,随之而来的网络消费陷阱、纠纷也不时发生。记者近日采访发现,虚假发货、单货不一致、货不对板等问题频发,且具有隐蔽性,一些商家浑水摸鱼,违法套利,严重侵害了消费者权益。

## “虚假发货”“买A发B”因何发生?

不久前,天津市民刘梅(化名)在某电商平台下单购买一个浴室置物架,结果收到了一块洗碗布,正在纳闷时,打开手机电商平台App发现,所购买商品显示已签收。于是,她向商家询问,商家回复说洗碗布是赠品,真正商品有另一个快递单号,可凭号去快递驿站取。

刘梅根据商家提示拿到了一包快递,包裹上的信息显示,收货地址是自家的,但姓名和手机号不符,她将信将疑拆开了快递,发现商品的品牌与自己下单购买的并不一致。经查询,二者价格相差两倍以上,刘梅感觉被“坑”了,于是向电商平台客服投诉。

刘梅在接受采访时表示,她已不是第一次遇到这样的问题,之前还有一次快递单号不对,但收到的商品没错,她就没在意,但这次商品的品牌、价格都不符,难以接受。

“第二天,我没有收到平台客服的回复,却接到了商家的电话,希望私下赔偿,让我撤销投诉。我不同意,继续找了

客服。”刘梅说,经过连续几天反复沟通,她最终同意由商家和电商平台分别给予一定补偿,合计100多元,仍不及订单价格。至此,这一纠纷告一段落。

记者在“黑猫投诉”平台上看到,关键词中包含“虚假发货”的投诉达23.4万条,涉及多个电商平台,“显示已签收却没收到货”“物流信息不对”“货不对板”等问题频发。在社交媒体上,关于网购“虚假发货”的讨论也是热点话题之一。

从事电商行业多年的李磊(化名)告诉记者,快递“AB单”现象目前主要来自无货源商家,即一个商品平台上填报的物流信息(快递号A),另一个是实际发货的单号(快递号B)。

“例如在某电商平台上,商家为了增加曝光率,往往会加上专属物流的标志,而无货源商家会从该平台发一个空单或赠品单,再从其他平台下单实际商品,目的是赚差价。”李磊说。

## 明令禁止为何屡禁不止?

记者梳理发现,目前各大电商平台均已明令禁止“无货源店铺”,并发布相关治理公告,一些电商平台曾公布过打击虚假发货的案件,一些不法商家已付出了相应代价。但类似的投诉案件为何仍然频繁发生?记者调研发现,其背后有多重原因。

——不法商家牟利。多位业内人士表示,虚假发货起初用于平台商家刷单,目的是增加流量和关注度。“我们刚开始是在专门网站买物流单号,三毛钱一个,

后来监管严了,公司几个员工之间互相刷单涨流量,许多商家对于这一套路十分熟悉。”李磊说,如今,无货源商家为了同时获得流量和利润,面对真实客户,也采用虚假发货方式赚差价,盈利空间可观。

——消费者“小惠即安”。许多消费者坦言,网购就是图个便利,“多一事不如少一事”,如果商品没问题,也就不吱声了,再加上商家给了赠品,便不再追究物流环节的瑕疵。对于个别较真的消费者,商家会主动提出“仅退款”或现金赔偿,消费者时间和精力有限,若商品价格不太高,通常不会过多纠缠和追责。对于商家而言,面对大量的消费群体,总体算来也不吃亏。

——电商平台“和稀泥”。刘梅说,此次纠纷中,平台客服专员的态度模棱两可,倾向于让商家和消费者自行解决。天津财经大学组织创新与治理研究中心主任彭正银认为,对于虚假发货等侵犯消费者权益的行为,商家负直接责任,平台也有失察之责。彭正银说,近几年,平台对商家的资质审核比较严,但对于物流信息、货品品质等问题缺乏有效监管手段和管理标准。

## 清朗网络消费生态如何打造?

当前,平台经济、直播电商作为中国经济发展的新业态、新模式,发展迅猛,活力十足。国家统计局公布的数据显示,2024年,全国网上零售额155225亿元,比上年增长7.2%。其中,实物商品网上零售额130816亿元,增长6.5%,(新华社天津3月18日电)

社会消费品零售总额的比重为26.8%。

在此背景下,如何推动电商平台规范有序发展,打造清朗网络消费生态?解决假冒伪劣、虚假宣传等顽疾是当务之急。

商家树立诚信经营的理念是保障消费者权益的基础。天津辰一律师事务所律师常扬表示,买卖双方通过信息网络方式订立买卖合同,须承担合同约定的法律责任。

消费者的维权意识还需提升。根据消费者权益保护法,一旦商家的行为构成欺诈,消费者有权获得三倍购物价款的赔偿,赔偿额若低于500元,则按500元计算。“事实上,这一赔偿标准往往难以落实,消费者需进一步提升维权意识,保存好订单信息和沟通记录等证据。”万商天勤律师事务所律师邢国华说。

专家认为,电商平台的治理能力亟待提升。彭正银说,网络平台作为数字经济的核心载体,已成为引领经济高质量发展的重要力量,建议构建平台数字治理准则,通过亮黄牌、累计记分处罚制等方式,让监管落到实处。

南开大学中国公司治理研究院院长李维安表示,电商平台作为连接消费者与商家的桥梁,应确立“向善”的平台治理导向,建议利用大数据、人工智能等技术,实时监测交易参与者的行

中银协、全国工商联发出倡议——

## 为民营企业做优做强提供有力金融支持

## 开栏的话

2月17日召开的民营企业座谈会,对促进民营经济健康发展、高质量发展进行了全面部署,为民营经济发展注入信心与力量。一段时间以来,一系列政策措施有效落实,民营经济发展呈现稳步向好态势。

今天起,本报开设《促进民营经济高质量发展》专栏,介绍各地、各部门促进民营经济发展的新举措、新进展、新成效,报道民营企业加快发展步伐、不断创新突破的故事。敬请垂注。

本报北京3月18日电 (记者杨召奎)记者今天从中国银行业协会获悉,中国银行业协会联合全国工商联近日在京发布《银行业金融机构支持民营经济高质量发展倡议书》(以下简称《倡议书》),提出银行业金融机构应制定民营企业年度服务目标,加大信贷投放力度,提高服务覆盖率。

《倡议书》号召银行业金融机构从坚持政治引领、强化责任担当,优化信贷服务、护航民企发展,加强产品创新、提升服务质效,深化助微计划、精准滴灌小微,共建亲清同行、实现合作共赢,强化多维赋能、凝聚发展合力六方面,为民营经济健康发展和民营企业做优做强提供有力支持。

全国工商联副秘书长、经济服务部部长林泽炎表示,全国工商联与中国银行业协会在连续5年发起实施“助微计划”的基础上,将倡议服务对象扩围面向全部民营经济主体,就是为了带动更多银行参与进来,共同把金融支持民营企业发展的政策措施落到实处。全国工商联将加强与金融管理部门、行业协会和金融机构的协同合作,推动解决民营企业融资难题,优化民营企业融资环境,助力民营企业发展。

中国银行业协会党委书记、专职副会长邢炜表示,为进一步鼓励银行业金融机构对民营经济的服务水平再上台阶,该协会与全国工商联联合发布《倡议书》,引导银行业金

融机构以更大力度、更实举措做好民营企业金融服务,促进新时代民营经济高质量发展。

《倡议书》提出,银行业金融机构应保持对民营企业稳定有效的增量信贷供给,加大对民营小微企业的首贷、续贷、信用贷支持力度。主动做好民营企业资金接续服务,不盲目停贷、压贷、抽贷、断贷。在尽职免责前提下,合理提高民营企业不良贷款容忍度。完善差异化考核激励政策,建立“善贷”“愿贷”“敢贷”长效机制。

《倡议书》呼吁,银行业金融机构聚焦民营小微企业融资难题,进一步打通金融惠企利民的“最后一公里”,提升小微企业融资可得性、便利度。有效落实已出台的民营小微企业减费让利政策,在合理定价基础上,逐步降低民营企业综合融资成本。深入开展助微计划,大力支持小微经营主体可持续发展,提升服务小微经营主体质效。从增加信贷投放、使机制扩大到更多民营企业和减少中间环节、降低综合成本这一“一增一减”两个方面推动“支持小微企业融资协调工作机制”发挥更大效能。聚焦薄弱环节,加大信贷支持力度,拓展服务覆盖面,实施金融“精准滴灌”,更有效地服务实体经济。

## G 促进民营经济高质量发展

加力支持生育养育 精细关怀银发群体

## 江苏明确2025年度45件民生实事项目

本报讯 (记者黄洪涛)3月17日,江苏省政府办举行新闻发布会,发布了2025年度民生实事项目,共涉及12类45件实事。这45件民生实事项目继续按照12类进行编制,包括幼有所育(3件)、学有所教(4件)、劳有所得(5件)、病有所医(5件)、老有所养(5件)、住有所居(3件)、弱有所扶(2件)、出行便利(2件)、环境改善(5件)、文体服务保障(5件)、公共安全保障(3件)、基层服务保障(3件)。

“在编排工作中,我们精心做好‘加减法’。”江苏省发改委副主任杭海介绍,此次发布的45件民生实事项目坚持供给侧和需求侧相协同,精准新增一批群众关注度高的项目。更加注重多样提升群众幸福感,为3万间中小学教室安装空调,新建改建1000片群众身边球场,完善足球、篮球、乒乓球等场地设施;更加注重深入扶助弱势群体,改造提升200家残疾人辅具服务点,提供个性化适配服务;更加注重民生与稳增长相结合,实施5.6万户城中村改造,新提出打造50个夜间消费集聚商圈,激活新“夜”态等项目。

此外,此次发布的45件民生实事项目坚持目标导向与结果导向相结合,删除或优化一批项目,并作为部门重点工作常态化加以推进。比如,4G/5G地下空间覆盖、村级物流综合服务点建设等项目转为部门常规工作。

同时,更加注重加力支持生育养育,新提出改造升级1260个可提供普惠托育服务的幼儿园,保障群众多层次



## 数字化引领“菜篮子”新发展

3月18日,市民在朝来农艺园温室内采摘新鲜蔬菜。

初春时节,位于北京市朝阳区来广营的朝来农艺园内生机勃勃。机器人“农民”忙着喷药采摘、环境传感器24小

时在线并实时上传作物数据……在新质生产力助力下,传统农业转变为更有生机和活力的数字农业,为保障“菜篮子”提供了科技支撑。

新华社记者 李欣 摄